

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi V Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arnould, Price and Zinkhan. 2005. *Consumers*. Second Edition. The McGraw-Hill : New York.
- Cannon, Joseph P., William D. Perreault, and E. Jerome McCarthy. 2009. *Pemasaran Dasar 2*. Jakarta : Salemba Empat.
- Dharmesta dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Liberty.
- Fandy Tjiptono. 2006. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.
- _____. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. (2008). *Pedoman Penulisan Skripsi Sarjana Ekonomi*. Jakarta: FE UNJ.
- Griffin, Jill. 2009. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Hawkins, Del and David L. Mothersbaugh. 2010. *Consumer Behavior : Building Marketing Strategy*. Eleventh Edition. The McGraw-Hill : New York.
- Hoffman, Douglas and Michael R. Czinkota. 2005. *Marketing and Best Practices*. Third Edition. Thomson Corporation: South Western.
- Isman, Pepadri. 2002. *Pricing is The Moment of Truth: All Marketing Comes to Focus in The Pricing Decision*. Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia, NO.10, Oktober.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Principles of Marketing*. Fourteenth Edition. Pearson Prentice Hall: New Jersey.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management*. Fourteenth Edition. Pearson Education
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, Naresh K. and Mark Peterson. 2010. *Basic Marketing Research*. 6th Edition. Pearson Education Inc.: New Jersey.

- Marknesis, Tim. 2009. *Customer Satisfaction and Beyond*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Marknesis.
- Mowen, John C., and Minor, Michael. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1. 2002. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Mulyono, Hadyanto Bayu. 2008. *Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Puri Mediterania Semarang*. Skripsi, Semarang: Universitas Dipenogoro
- Nailul, Dayang and Francine Rozario. 2009. *Influence of Service and Product Quality towards Customer Satisfaction*. Journal World Academy of Science, Engineering and Technology 53.
- Priyanto, Dwi. 2009. *Mandiri Belajar Dengan Program SPSS*. Jakarta Selatan: Buku Kita.
- Ryu, Kisang and Heesup Han. 2007. *Influence of Quality food, Service and Physical Environment on Customer Satisfaction and Behavioral Intention in Quick-Causal Restaurant: Moderating Role of Perceived Price*. Journal University of New Orleans.
- Samuel, Hatane. 2005. *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak & Ribs Surabaya)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 7, NO. 1, Maret 2005: 74-82.
- Schiffman, Leon and Leslie Lazar Kanuk. 2007. *Consumer Behavior*. Ninth Edition. Pearson Prentice Hall: New Jersey.
- Sitinjak, Tony et.al. 2004. *Model Matriks Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. ISBN: 979-22-0936-0
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kauntitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi Purwanto S.K, 2004, *Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Sumani. 2008. *Pengaruh Kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar IM3*. Jurnal Bisnis dan Manajemen.
- Suroso, Imam dan Siti Aliyati. 2008. *Harga, desain, dan fitur yang mempengaruhi keputusan dan kepuasan pembelian printer merek Canon*. Jurnal Manajemen Gajayana Vol. 5, No. 2.

SWA. 2010. No.21/XXVI/4-13 Oktober 2010, PT Temprint: Jakarta.

Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Wahyu, Dorothea Ariani. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Wijayanti, Ari. 2008. *Strategi meningkatkan loyalitas melalui kepuasan pelanggan kartu prabayar Mentari wilayah Semarang*. Jurnal Universitas Dipenogoro.

Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Zeithaml, Valarie. A, Mary Jo Bitner and Dwayne D. Greimier. 2009. *Service Marketing*. USA: McGraw-Hill.

<http://www.indosat.com/IM3> (diakses pada tanggal 31 Maret 2011)

<http://axisworld.co.id/> (diakses pada tanggal 31 Maret 2011)

<http://www.tri.co.id/> (diakses pada tanggal 31 Maret 2011)

<http://www.telkomsel.com/> (diakses pada tanggal 31 Maret 2011)

<http://www.xl.co.id/> (diakses pada tanggal 31 Maret 2011)